



HOTEL RAFFAELLO

FIRENZE

Politica della Qualità

La Direzione dell'**Hotel Raffaello**, nella persona del suo Direttore, ha maturato la convinzione che la Qualità rappresenta un requisito indispensabile per ottenere e mantenere una competitività costante e vincente nei mercati di interesse dell'Hotel.

Il Direttore ha conferito a tutte le Funzioni aziendali il compito di perseguire, in modo continuativo, la Qualità dei processi, servizi ed organizzazione, in linea con i seguenti **concetti fondamentali**:

- Ogni Funzione deve dare assoluta priorità alle esigenze dei propri Clienti (interni e esterni);
- Ogni Funzione deve considerare prioritaria la prevenzione rispetto alla correzione;
- Ogni Funzione deve tendere a migliorare i propri processi e le sue interfacce con i Clienti e fornitori (interni ed esterni), allo scopo di migliorare le prestazioni globali del Sistema Hotel;
- È necessario adottare programmi finalizzati al miglioramento continuo della Qualità;
- È necessario estendere la formazione sui concetti della Qualità e l'addestramento sulle relative tecniche a tutte le Funzioni ed a tutti i livelli.

Gli **obiettivi fondamentali** dell'Hotel in tema di Qualità sono i seguenti:

- Miglioramento dell'immagine verso i Clienti attuali e potenziali;
- Miglioramento continuo della soddisfazione dei Clienti e delle pertinenti parti interessate, mediante un monitoraggio continuo del rispettivo livello di soddisfazione ed adozione dei provvedimenti necessari per il miglioramento dei rapporti reciproci;
- Miglioramento del livello qualitativo dei servizi erogati e dei processi interni, per una maggiore competitività sui mercati attuali e futuri;
- Miglioramento dei rapporti con i fornitori e miglioramento delle forniture, mediante una continua valutazione delle prestazioni dei fornitori;
- Miglioramento della organizzazione interna ed ottimizzazione delle risorse;
- Maggiore responsabilizzazione e consapevolezza per tutto il personale per le attività di propria competenza;
- Aumento delle conoscenze aziendali complessive.
- Il rispetto dell'ambiente sotto forma di minimizzazione del consumo di risorse e riduzione dei rifiuti.

La definizione degli obiettivi della Qualità e dei relativi target espressi in maniera misurabile viene effettuata durante il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte della Direzione e rimane documentata nei relativi rapporti.

Allo scopo di poter conseguire gli obiettivi enunciati, il Direttore ha intrapreso le seguenti **decisioni**:

- Mantenere la Certificazione del Sistema Qualità aziendale a fronte della norma ISO 9001 nell'ultimo aggiornamento disponibile;
- Provvedere alle risorse tecniche, tecnologiche, umane ed economiche per lo sviluppo ed il continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità
- Effettuare l'identificazione, valutazione e adozione delle opportune misure preventive e correttive riguardo ai rischi (Sicurezza e business) connessi con le attività aziendali.

A tale scopo il Direttore, responsabile per la formulazione della Politica della Qualità e per il conseguimento dei relativi obiettivi, ha definito i compiti, le responsabilità e le autorità degli Enti aziendali e le modalità che ne regolano i rapporti reciproci.

Per la definizione di tali aspetti, il Direttore ha istituito all'interno della struttura aziendale la funzione Qualità, conferendo a tale funzione la responsabilità e l'autorità per tradurre in termini operativi la Politica per la Qualità, definendone le modalità attuative e verificandone l'efficacia applicativa.

Firenze, 21 Gennaio 2025

Il Direttore

MARCO VENSI